Manual de Procedimentos de Garantia

Revisão 00

Índice

Fresnomaq S.A
Rua Francisco Dal Negro, 3.400
83.025-320 – São José dos Pinhais / PR
Tel.: (41) – 2102 – 0300
e-mail: wap@wap.ind.br

1.0 A IMPORTÂNCIA DO SERVIÇO AUTORIZADO E DO PÓS-VENDA

A responsabilidade de uma empresa pelos produtos que comercializa não termina no momento em que estes produtos deixam os portões da empresa. Muito pelo contrário, é a partir deste momento que começa uma etapa do processo de venda chamado Pós- Venda, um dos procedimentos mais importantes para a preservação da satisfação dos consumidores e do bom nome da marca.

O Pós- Venda possui diversos procedimentos, conforme pode ser visto na figura a seguir.

É muito importante saber o quanto o Pós- Venda pode influenciar na satisfação do consumidor, que se sentirá muito bem atendido em todas as fases de seu contato com a nossa empresa, desde a procura pelo produto certo até a compra de um segundo produto.

GANHAR E MANTER CONSUMIDORES É A PRINCIPAL META DO PÓS- VENDA!

Para tanto, gostaríamos de pedir sua atenção para uma série de procedimentos necessários para o bom funcionamento de nosso serviço de Pós- Venda, descritos nas próximas páginas.

2.0 Atendimento em Garantia

A Fresnomaq Indústria de Máquinas S.A. prevê a execução de serviços em garantia e o consequente reembolso das despesas referentes à mão de obra, uma vez que as peças são enviadas diretamente da fábrica.

2.1 Atendimento

Consumidor procura o Serviço Autorizado

Serviço Autorizado verifica o produto
GARANTIA?

NÃO: informar orçamento e executar serviço, se aprovado pelo cliente.

SIM: abrir Ordem de serviço e solicitar as peças.

- Aprovação da Fábrica.
- Envio das peças.
- Execução do reparo.
- Finalização das Ordens de Serviço após a entrega do produto ao cliente.
- Processamento do relatório de mão de obra até o dia 05 de cada mês.
- Emissão da NF de prestação de serviço pelo Autorizado.
- Recebimento da NF e programação de pagamento pela Fresnomaq.

Obs.: Somente será efetuado o pagamento das Ordens de Serviço finalizadas no sistema Assist e mediante envio da NF de prestação de serviço à Fresnomaq.

2.2 Troca de Produtos

A eventual troca de um produto que esteja coberto pela garantia somente poderá ser efetuada mediante aprovação e autorização expressa da Fresnomaq S.A.

Fresnomaq S.A
Rua Francisco Dal Negro, 3.400
83.025-320 – São José dos Pinhais / PR
Tel.: (41) – 2102 – 0300
e-mail: wap@wap.ind.br

2.3 Envio de Produtos e Peças à Fábrica

A Fresnomaq somente aceitará receber produtos e peças cobertos pela garantia e com alguma não- conformidade em casos especiais e somente mediante aprovação e autorização expressa da Fresnomaq S.A., que indicará a transportadora conveniada correspondente.

2.4 Pagamento de mão-de-obra

O reembolso de serviços inclui o ressarcimento (em moeda corrente nacional) de todas as despesas decorrentes dos serviços prestados em garantia, tais como:

a) Mão-de-obra de reparos e entrega técnica (conforme tabela anexa);
b) Eventuais despesas com deslocamentos superiores a 30 Km (conforme tabela anexa);
c) Retirada de mercadoria retida referente a pagamento de ICMS de antecipação tributária SEFAZ.

2.5 Mão-de-Obra

A Fresnomaq reembolsa serviços de mão-de-obra referentes aos reparos efetuados em produtos cobertos pela garantia e também referentes à entrega técnica de equipamentos profissionais (descritos mais adiante), geralmente solicitados pelo consumidor ou pela revenda e recomendados pelo fabricante, principalmente no que se refere a equipamentos profissionais e industriais.

Os valores a serem pagos pelos serviços de manutenção e reparos prestados em garantia, bem como pelos serviços de entrega técnica, obedecerão à tabela a seguir:

LINHA	PRODUTO	VALOR	
		GARANTIA	ENTREGA TÉCNICA
LAVADORAS DOMÉSTICAS E SEMI PROFISSIONAIS	WAP EXCELLENT / MINI PLUS / SUPER / VALENTE / PREMIUM / TOP / BRAVO / ATACAMA / CLASS / KALAHARI / MOJAVE / NAZCA / PRATICA / SAARA / ECO WASH / DAKAR	R$ 18,00	☒
LAVADORAS PROFISSIONAIS	WAP ENDURO / WAP MAXI 1800 / WAP L-1600 / 1800 / 2000 / 2400 / 2600 / WAP BRUTUS FX/MOV 1100/1900	R$ 23,00	R$ 23,00
LAVADORAS INDUSTRIAIS	WAP TERM 800/860/1200 / WAP TERM INOX 600/900	R$ 35,00	R$ 35,00
ASPIRADORES DOMÉSTICOS E PROFISSIONAIS	AERO CLEAN / PROFI 10 / PROFI 20 / GT PROFI / HYDRO WAP / GT PROFI TURBO / TURBO 2001/2002 / CARPET CLEANER 20L/ 25L / WAP AMBIENCE / WAP/ ENERGY / WAP POPTECH / WAP WATERLOO / FLOOR VAC 1500 / TURBO 2002 / SILENT POWER / DOMUS	R$ 12,00	☒
VARREDORA MEÂANICA	BK 800	R$ 18,00	☒
LIMPADORAS DE PISOS	RA 430E / 300	R$ 35,00	R$ 35,00
LINHA OZÔNIO	WAP O3	R$ 35,00	R$ 35,00

2.6 Eventuais Deslocamentos – Linha Industrial

A Fresnomaq S.A. ressarcirá o Serviço Autorizado nos casos em que um atendimento em garantia demandar um deslocamento até o consumidor a uma distância superior a 30 Km. O valor a ser pago corresponde a R$ 0,65 (sessenta e cinco centavos) por quilômetro rodado (acima de 30 Km). Por exemplo: Se foi feito atendimento a um consumidor e percorrido para tanto uma distância de 95 Km a Fresnomaq, ressarcirá 65 Km.

2.7 Procedimentos de pagamento de mão-de-obra

- Serviço Autorizado finaliza as Ordens de Serviço já entregues ao consumidor até ultimo dia do mês.
- Fresnomaq gera o relatório de mão- de-obra até dia 05 de cada mês.
- Serviço Autorizado emite e envia Nota Fiscal de Prestação de Serviços.
- Fresnomaq recebe Nota Fiscal.
- Fresnomaq faz a programação de pagamento.

Só serão ressarcidas Ordens de Serviço que estiverem finalizadas no sistema Assist.

3.0 Entrega Técnica

Os equipamentos profissionais necessitam de instalações adequadas. Os equipamentos Wap são sempre acompanhados de um Manual de Instruções, o qual contém todas as instruções e recomendações necessárias a uma instalação segura e eficaz de nossos equipamentos. Em muitos casos, porém, o cliente solicita uma entrega técnica no local, o que demanda um esforço adicional.

Uma entrega técnica consiste na orientação do cliente quanto às necessidades do equipamento no que se refere à:

- ✓ Instalação Elétrica,
- ✓ Instalação Hidráulica,
- ✓ Teste Operacional,
- ✓ Instrução de Operação e
- ✓ Explicação do Termo de Garantia,

Sendo importante salientar que a Entrega Técnica não inclui nenhum serviço de reparo, expansão, adaptação da rede hidráulica ou elétrica do cliente, ficando estas a cargo do mesmo.

Para garantir o rápido atendimento, o Serviço Autorizado deverá realizar a entrega técnica do equipamento em menos de 48 horas após a solicitação do consumidor, da Revenda ou da Fresnomaq S.A.

3.1 Instalação Elétrica

A instalação elétrica do equipamento Wap é a ligação deste à rede elétrica (painel) do consumidor, ***não incluindo serviços de expansão da rede como adaptações de tensão ("voltagem") e aterramentos.***

Lembramos ser necessário, no caso de a instalação elétrica não ser adequada e de o mesmo insistir na ligação, o preenchimento e assinatura pelo cliente de um termo de responsabilidade, no qual o Serviço Autorizado se isenta de toda e qualquer responsabilidade com relação às condições das instalações do cliente. (Veja também o *"Termo de Responsabilidade"* na página seguinte).

CASO SEJA NECESSÁRIO RETORNAR MAIS DE UMA VEZ AO LOCAL DE ENTREGA DO EQUIPAMENTO EM DECORRÊNCIA DAS DEFICIÊNCIAS DAS INSTALAÇÕES, A FRESNOMAQ NÃO SE RESPONSABILIZA POR ESTAS DESPESAS ADICIONAIS!

Termo de Responsabilidade

Em decorrência das deficientes instalações elétricas apresentadas para a ligação do equipamento Wap, modelo ____________________________, tensão ___________________, nº de série ____________________, de sua propriedade e adquirido junto ao Revendedor____ em____/____/____, Nota Fiscal nº__________________________, não efetuaremos a instalação técnica, pois a mesma poderá ocasionar sérios riscos aos operadores e a desempenho do equipamento.

Recomendamos a correção das deficiências, para providenciarmos a correta instalação.

_________________________ _________________________

Consumidor Serviço Autorizado

Data da Visita: ____/____/____.

ENVIAR CÓPIA PARA O REVENDEDOR E PARA A FRESNOMAQ S.A.

Fresnomaq S.A
Rua Francisco Dal Negro, 3.400
83.025-320 – São José dos Pinhais / PR
Tel.: (41) – 2102 – 0300
e-mail: wap@wap.ind.br

3.2 Instalação Hidráulica

A instalação hidráulica do equipamento Wap é a ligação deste ao ponto de água do local onde será utilizado..

Nunca subestime a ligação hidráulica. Uma boa alimentação de água é fundamental para o funcionamento perfeito de qualquer equipamento de alta pressão.

No caso da alimentação de água, existem 2 (duas) situações viáveis:

- Alimentação por Gravidade: a máquina recebe a água de uma caixa d´água elevada, acima do nível da máquina. Está á a alimentação ideal.
- Alimentação por Torneira: a máquina recebe água de uma torneira (da rede de água e saneamento da cidade), acima, abaixo ou no mesmo nível da máquina. Muitas vezes é necessário utilizar um "pulmão" entre a máquina e a torneira para compensar possíveis faltas ou insuficiências da rede pública de água

.

ATENÇÃO: Alimentação por Sucção: a máquina succiona ("puxa") a água de um tambor, poço ou cisterna, acima, abaixo ou no mesmo nível da máquina. Nesta situação a máquina não terá um desempenho adequado e o consumidor deverá ser orientado a adquirir uma bomba de sucção para alimentar a máquina.

No caso de problemas de alimentação existem dois casos típicos:

- Falta de Água: não está chegando água até a máquina. A máquina pode trabalhar até 10 minutos nesta situação, já que os anéis de Teflon® grafitado lubrificam os pistões a seco, evitando que o sistema se aqueça em demasia.
- Insuficiência de Água: este, com certeza, é um dos principais causadores de danos em equipamentos de alta pressão. Ele ocorre quando a máquina não está recebendo um volume de água suficiente. O ponteiro do manômetro e a mangueira de alta pressão começam a vibrar e a máquina faz um ruído característico (CAVITAÇÃO). Por exemplo: uma lavadora Wap é posta para fazer sucção e o filtro de entrada está entupido. Ela necessita 680 litros por hora para gerar aproximadamente 2000 psi. Uma pequena redução da vazão (mangueira imprópria, filtro sujo etc.), por ex. para 660 l/h, já é suficiente para reduzir a pressão para 1900 psi e iniciar o processo de cavitação*.

*** CAVITAÇÃO:**

A cavitação é um fenômeno que ocorre em bombas de água cuja alimentação de água é insuficiente ou quando é feita a alimentação de água quente sem sobrepressão.

A cavitação é a formação de bolhas de água, que são succionadas pela bomba junto com a água de alimentação. Estas bolhas implodem instantaneamente quando a pressão da água se eleva, ou seja, quando o pistão comprime a água dentro do cabeçote da máquina.

A implosão das bolhas gera pressões de até 100.000 bar (1.420.000 psi) na região de cada bolha, que é muitíssimo menor que a cabeça de um alfinete.

Sendo esta pressão alta e extremamente localizada, é capaz de destruir a superfície de pistões, cabeçotes, O-Rings e vedações.

A cavitação ocasiona um ruído característico, fazendo a bomba trabalhar de forma irregular. Além disso, o ponteiro do manômetro e a mangueira de alta pressão vibram. Uma bomba que cavita nunca atinge a pressão de trabalho.

Como evitar a cavitação:

"Deve-se garantir a operação da máquina com mangueiras de alimentação de bitolas de pelo menos ¾".
Máquinas com vazão superior a 900 l/h nunca devem operar succionando água de poços ou cisternas.
Mantenha o filtro de entrada de água sempre limpo, garantindo também que a alimentação da máquina seja sempre efetuada com água limpa.

3.3 Teste Operacional

O teste operacional do equipamento Wap é a colocação deste em funcionamento, observando possíveis irregularidades como:

- ⇨ Vazamentos,
- ⇨ Choques elétricos,
- ⇨ Diferenças de tensão e corrente ("voltagem" e "amperagem"),
- ⇨ Problemas de vazão de água etc.,

Em caso de não funcionamento adequado providenciar a correção imediata do problema.

3.4 Instrução de Operação

O consumidor, de preferência o operador do equipamento, deverá ser instruído sobre o funcionamento e a correta utilização da máquina, lembrando-se também a importância dos devidos cuidados com a manutenção da mesma. Explicar ao operador os principais sintomas de problemas é fundamental para garantir a integridade do Serviço Autorizado e da Fresnomaq.

Somente uma operação correta garante a longevidade da máquina.

3.5 Explicação do Termo de Garantia

O Manual de Instruções do equipamento Wap contém o Termo de Garantia Wap, o qual deve ser lido impreterivelmente pelo consumidor.

Em caso de não-conformidade durante o período de garantia, a apresentação da Nota Fiscal emitida pelo revendedor é obrigatória para que a máquina seja reparada sem ônus para o consumidor.

4.0 Termo de Garantia

4.1 Termo de Garantia

A) Os Prazos de Garantia
O fabricante garante o aparelho identificado na Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Final nas condições e prazos listados a seguir:

1) O prazo de garantia do produto se compõe da seguinte forma:

Garantia Legal	Garantia Contratual	Garantia Total
Prazo de 3 meses	Prazo de 9 meses	Prazo de 12 meses

1.1) Garantia Legal:
Os componentes acessórios, baionetas, mangueiras de alta pressão, pistola de alta pressão, lanças e bicos de alta pressão, bicos injetores, mangueiras de sucção e aspiração, gatilhos, recipientes, capôs, tanques de água (limpa e suja), tubos, extensões, escovas, rolos de escovas, escovas de carvão dos motores de aspiração e/ou acionamento, anéis, vedações, anéis O-Ring, gaxetas, serpentina de aquecimento e partes e peças plásticas externas, são garantidos contra defeitos e insuficiências do equipamento que, comprovadamente, se devem a defeitos de material ou de fabricação, pelo prazo legal de 90 (noventa) dias, contados a partir da data de entrega do produto ao consumidor, tendo como base a Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Final.

1.2) Garantia Contratual
O fabricante garante o aparelho devidamente identificado na Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Final, contra qualquer defeito de fabricação que se apresentar no período de 270 (duzentos e setenta) dias, prazo que será contado a partir da data constante na Nota Fiscal de Venda ao Consumidor Final.

B) Condições Gerais da Garantia
1) A garantia abrange o reparo de todas as não-conformidades que se devem a defeitos de material ou de fabricação, sendo que toda e qualquer não-conformidade deverá ser comunicada imediatamente a um de nossos Serviços Autorizados.

2) A garantia é prestada sem qualquer ônus para o consumidor e não causa uma prorrogação nem um reinício do tempo de garantia. As peças substituídas passam a ser de propriedade da Fresnomaq S.A.

3) As prestações de serviços em garantia serão feitas gratuitamente em qualquer Serviço Autorizados Wap. Nas demais localidades onde o fabricante não possui Serviço Autorizado, o consumidor deverá entrar em contato com o SAC da Fresnomaq S.A.

4) A Fresnomaq S.A. somente assumirá a garantia se o equipamento estiver acompanhado da Nota Fiscal e dentro dos prazos acima especificados. Em casos de garantia, o equipamento deverá ser entregue a um de nossos Serviços Autorizados.

5) A Fresnomaq S.A. não se responsabiliza por qualquer dano pessoal ou material oriundo da utilização imprópria do equipamento. Não nos responsabilizamos por danos causados a pisos, superfícies e outros objetos que tenham sido tratados de forma diferente à indicada no Manual de Instruções. A garantia cessa também em casos de dano do aparelho por utilização de produtos químicos espumantes ou não apropriados, de ligações e instalações contrárias às instruções, manuseio inadequado, bem como a não observância das instruções de funcionamento, como por exemplo, exceder os níveis indicados de temperatura, vazão e pressão, rompimento de lacres, trabalho do equipamento insuficientemente abastecido de água, trabalho do equipamento sem água, ausência de aterramento na ligação elétrica, tensões e correntes superiores ou inferiores aos valores indicados e recomendados para cada equipamento, utilização de água suja ou impura, filtros de água sujos ou obstruídos, ausência dos filtros, mistura de produtos químicos não permitidos (espumantes, inflamáveis ou agressivos à saúde e à natureza), danos dos cabos elétricos e mangueiras, utilização de extensões inadequadas dos cabos elétricos, utilização de peças e componentes que não sejam recomendados pelo fabricante (e devidamente marcados e identificados), trabalhos com lavadoras de piso em áreas externas ou vias públicas, a não verificação periódica do nível de óleo, dos filtros, dos tubos, mangueiras e demais dutos, a não regularidade do enxague do sistema, a exposição e estocagem dos equipamentos de forma diferente à indicada.

6) A garantia também cessará automaticamente quando da verificação de defeitos causados por serviços de reparo e manutenção executados por pessoas não instruídas ou autorizadas para tal.

7) Expirado o prazo de vigência desta garantia, cessará toda a responsabilidade do fabricante quanto à validade dos termos e condições aqui descritos.

4.2 Condições Adicionais do Termo de Garantia

a) Caso o consumidor solicite a execução de serviços de reparo, no período de garantia, fora dos horários normais de trabalho da Fresnomaq ou de sua Rede Serviço Autorizado, deverá o mesmo arcar com a taxa de serviço extraordinário, se a mesma for cabível.
b) Não estão incluídas na garantia eventuais visitas solicitadas pelo consumidor para a limpeza ou reajuste do equipamento, decorrentes do uso normal do equipamento.

5.0 Considerações Finais

Todas as considerações, diretrizes e recomendações listadas neste Manual foram elaboradas com o intuito de prestar o melhor serviço de atendimento possível a nossos clientes, além de facilitar o processamento e o reembolso de todas as despesas e processos decorrentes do atendimento de equipamentos em garantia.

Esperamos poder contar com sua colaboração, colocando-nos à sua inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que porventura se fizerem necessários.

Fresnomaq Indústria de Máquinas S.A.